

RESOLUCIÓN No. 304 de 2020

“POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ – SECRETARÍA GENERAL”

**EL DIRECTOR GENERAL DEL INSTITUTO PARA LA ECONOMÍA SOCIAL -  
IPES**

**CONSIDERANDO**

Que mediante Circular No. 007 del 2019 la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, realiza la actualización de la primera versión del Manual **para la Gestión de Peticiones Ciudadanas**, en cumplimiento con lo establecido en la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía – CONPES D.C. 03 de 2019, con el fin fortalecer las competencias en los servidores y contratistas que gestionan peticiones dentro del rol de relacionamiento con la ciudadanía para actuar de forma coordinada y homogénea como parte integral del Distrito Capital.

Que el Derecho Fundamental de Petición tiene origen constitucional, específicamente en el artículo 23 que lo define como aquel que tiene toda persona “a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.

Que mediante la Ley 1755 de 2015, se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

Que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., mediante Decreto 197 de 2014 adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C., cuyo objeto es el garantizar a la ciudadanía el derecho de recibir de las entidades públicas distritales un servicio digno, efectivo, de calidad, oportuno, cálido y confiable, bajo los principios de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción, que permita satisfacer sus necesidades y mejorar su calidad de vida.

Que, de acuerdo con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en el artículo 12 literal c. del artículo 9 – **Red CADE**: Modelo multicanal de servicio a la ciudadanía que se compone del canal presencial (SuperCADE, CADE, SuperCADE Móvil y RapiCADE), canal telefónico (Línea 195 Bogotá) y canal virtual (SuperCADE Virtual y Guía de Trámites y Servicios), cita: “*Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Es un Sistema de información diseñado para gestionar de manera eficiente y eficaz la recepción, análisis, trámite y respuesta de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, registrados por los diferentes canales de interacción (escrito, presencial, telefónico y virtual) ante cualquier entidad del Distrito, observando la Circular 109 de 2011 “por la cual se suministran las Instrucciones para la adecuada operatividad del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones” expedida por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y dirigida a los Representantes de todas las Entidades Distritales.*”.

RESOLUCIÓN No. 304 de 2020

“POR LA CUAL SE ADOPTA EL MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ – SECRETARÍA GENERAL”

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, el cual se establece como anexo a esta Resolución y hace parte integral del presente Acto Administrativo.

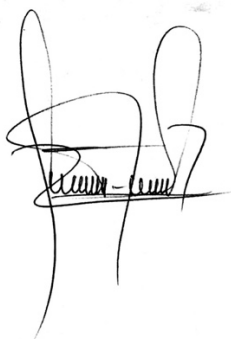
**ARTÍCULO SEGUNDO:** Dependencias Responsables de la implementación del modelo de seguimiento y medición a la calidad del servicio:

Serán responsables todas las Subdirecciones de la Entidad en dar respuesta oportuna, clara, precisa y congruente, a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos del Distrito Capital, que ingresan al Instituto para la Economía Social – IPES.

**ARTÍCULO TERCERO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

**PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dado en Bogotá D, C; a los 29 de septiembre del 2020



**LIBARDO ASPRILLA LARA**  
Director General

	NOMBRE	FIRMA	FECHA
Proyectó	Luz Stella Gómez Nossa - Profesional Universitario SAF	ORIGINAL FIRMADO	23/09/2020
Revisó	Cristian Leandro Buitrago Zarabanda - Asesor	ORIGINAL FIRMADO	23/09/2020
	Lilian Andrea Hernández Suarez - Asesora	ORIGINAL FIRMADO	25/09/2020
	Luis Adolfo Diazgranados Quimbaya - Asesor SAF	ORIGINAL FIRMADO	23/09/2020
Aprobó	Gloria Josefina Celis Jutinico – Subdirectora Administrativa y Financiera	ORIGINAL FIRMADO	25/09/2020
	Nathanael Kennedy Machado Núñez - Asesor Dirección	ORIGINAL FIRMADO	28/09/2020

Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el presente documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes y por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad, lo presentamos para firma del Director General del Instituto para la Economía Social IPES